DECRETO NÚMERO 0735 DE 2013

(abril 17)

por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

El Presidente de la República de Colombia, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y en particular, las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, y en el parágrafo del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 78 de la Constitución Política establece que la ley regulará el control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización;

Que el 12 de abril de 2012 entró en vigencia la Ley 1480 de 2011, mediante la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, fundamentado en principios cuyos objetivos primordiales son, de conformidad con el artículo 1° de la misma *"proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así* como *amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos";*

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, el Estatuto del Consumidor, tiene como objeto regular *"los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y. la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente",* por lo que serán aplicables *"en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley";*

Que el artículo 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011 establecen condiciones generales en relación con la garantía legal, su término, suspensión y ampliación del plazo de la misma, los responsables y las constancias de recibo y reparación, así como las garantías suplementarias;

Que una manera de hacer efectivos los derechos de los consumidores es la garantía legal y por lo tanto, se debe establecer la manera como puede hacerse efectiva;

Que por todo lo anterior, se hace necesario reglamentar la manera de hacer efectiva la garantía legal, con el objeto de proteger y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores,

DECRETA:

CAPÍTULO I

Objeto

Artículo 1°. *Objeto.* Mediante el presente decreto se establecen las reglas para hacer efectiva la garantía legal y las suplementarias a esta.

CAPÍTULO II

Solicitud, procedimiento, cumplimiento y plazos para la efectividad de la garantía legal

Artículo 2°. *Solicitud de la efectividad de la garantía legal.* Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.

En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquel.

El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el productor o expendedor así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el productor o expendedor, según el caso.

Parágrafo. El consumidor que ejerza la acción jurisdiccional de protección al consumidor deberá haber surtido previamente la reclamación directa prevista en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Artículo 3°. *Decisión del productor o expendedor.* De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o el expendedor, según corresponda, debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas deben ser entregados al consumidor al momento de informarle la decisión correspondiente.

El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud de efectividad de la garantía legal con los requisitos establecidos en el artículo 2° del presente decreto.

Parágrafo. En los casos de efectividad de la garantía legal, de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, como regla general, procederá la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

Artículo 4°. *Imposibilidad de reparación o repetición de la falla.* En caso de repetirse la falla o cuando el bien no admite reparación, el productor o el expendedor, deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro, en los términos del artículo 12 de la Ley 1480 de 2011.

Artículo 5°. *Imposibilidad de reposición o cambio del bien.* Cuando el consumidor opte por la reposición o cambio por un bien de las mismas características, en los casos en los que exista imposibilidad de la reparación o se repita la falla y no exista disponibilidad de bienes idénticos o similares, se procederá a la devolución del dinero.

Artículo 6°. *Devolución del dinero por efectividad de la garantía legal.* Cuando el consumidor opte por la devolución del dinero, en los casos en los que exista imposibilidad de reparar o se repita la falla, deberá hacerse sobre el precio de venta, previa entrega del bien objeto de garantía libre de gravámenes. En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos del registro serán asumidos por el productor o expendedor.

Artículo 7°. *Controversia entre el monto de la devolución del dinero y la reposición o cambio del bien.* En los eventos de controversia sobre el monto de la devolución, sobre la equivalencia del bien de reposición o cambio, o respecto del funcionamiento del bien entregado en reposición, la efectividad de la garantía legal se hará mediante la devolución del precio de venta efectivamente pagado por el producto. En todo caso, el productor o expendedor y el consumidor podrán solucionar sus controversias a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos.

Artículo 8°. *Plazo para la reparación del bien.* La Superintendencia de Industria y Comercio determinará, de acuerdo con la naturaleza del bien y la falla que esté presente, el plazo máximo dentro del cual se deberá cumplir con la reparación para la efectividad de la garantía legal. En los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.

En los casos en los que el productor o proveedor dispongan de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles.

Artículo 9°. *Plazo para la reposición del bien por la efectividad de la garantía legal.* De acuerdo con la naturaleza del bien, la Superintendencia de Industria y Comercio determinará el plazo máximo dentro del cual se deberá realizar la reposición del mismo para la efectividad de la garantía legal, cuando el consumidor haya optado por esta modalidad o cuando el bien no sea susceptible de ser reparado, según corresponda. Para los casos en que la Superintendencia no fije un plazo distinto, la reposición deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

En caso de bienes cuya tradición esté sujeta a registro, la reposición se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa.

En cualquier caso, una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes. En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos del registro serán asumidos por el productor o expendedor.

En caso que el consumidor no cumple con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.

Artículo 10. *Plazo para la devolución del dinero por la efectividad de la garantía legal.* Cuando el bien no sea susceptible de ser reparado o en caso de repetirse la falla, y el consumidor haya optado por la devolución del dinero para la efectividad de la garantía legal, según corresponda, esta deberá producirse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, libre de gravámenes.

En cualquier caso, una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes. En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos de dicho registro serán asumidos por el productor o expendedor.

En caso que el consumidor no cumpla con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.

En los casos en que la devolución del dinero se realice mediante consignación bancaria, el consumidor deberá suministrar los datos necesarios para el efecto, una vez le sea informada la decisión del productor o proveedor.

Parágrafo. Para efectos de este capítulo y en los casos en que el bien mueble haya sido adquirido a través de un medio de financiación, se aplicará lo dispuesto en el parágrafo 2° del artículo 13 del presente decreto.

CAPÍTULO III

Particularidades de la garantía para ciertos bienes

Artículo 11. *Garantía de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada.* La Superintendencia de Industria y Comercio fijará el término durante el cual los productores o expendedores deben garantizar la disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para la reparación de los productos, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y, además, establecerá la forma en la que los productores o expendedores deberán informar a los consumidores sobre dicho término.

Artículo 12. *Garantía de bienes usados.* La garantía de los bienes usados en los que haya expirado el término de la garantía legal, estará a cargo únicamente del proveedor o expendedor. Los bienes usados podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito y de manera expresa por el consumidor. En caso contrario, se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

Artículo 13. *Garantía legal de bienes inmuebles.* En el caso de bienes inmuebles, para solicitar la efectividad de la garantía legal sobre acabados, líneas vitales del inmueble (infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permiten la movilización de energía eléctrica, agua y combustible) y la afectación de la estabilidad de la estructura, definidos en la Ley 400 de 1997, el consumidor informará por escrito dentro del término legal de la garantía, al productor o expendedor del inmueble el defecto presentado.

El productor o expendedor, entregará una constancia de recibo de la reclamación y realizará, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, una visita de verificación al inmueble para constatar el objeto de reclamo.

Parágrafo 1°. Cuando la solicitud de la garantía legal sea sobre los acabados y las líneas vitales, el productor o expendedor deberá responder por escrito al consumidor, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la visita de verificación del objeto del reclamo. Este término podrá prorrogarse por un periodo igual al inicial, cuando la complejidad de la causa del reclamo así lo requiera, situación que deberá ser informada por escrito al consumidor.

A partir de la fecha de la respuesta positiva dada al consumidor, el productor o expendedor reparará el acabado o línea vital objeto de reclamo, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la respuesta.

Si una vez reparado el acabado o la línea vital, se repite la falla, el consumidor a su elección, podrá solicitar una nueva reparación, la reposición del acabado o la línea vital afectados o la entrega de una suma equivalente al valor del acabado o línea vital afectados.

Parágrafo 2°. Frente a la reclamación por la afectación de la estabilidad de la estructura del inmueble, el productor o expendedor deberá responder por escrito al consumidor, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la realización de la visita de verificación señalada en el presente artículo. Este término podrá ser prorrogado por un periodo igual al inicial, cuando la complejidad de la causa del reclamo así lo requiera. En todo caso, deberá ser informado por escrito al consumidor.

A partir de la fecha de la respuesta positiva dada al consumidor y dentro del plazo que señalen los estudios técnicos que definan la solución a implementar, el productor o expendedor reparará el inmueble, restituyendo las condiciones de estabilidad requeridas conforme a las normas de sismorresistencia vigentes con que fue diseñado.

De no ser posible la reparación del inmueble ni restituir las condiciones de estabilidad que permitan la habitabilidad del mismo, el productor o expendedor del bien procederá a la devolución del valor total recibido como precio del bien. Para tal efecto, y en caso de existir crédito financiero, reintegrará al consumidor tanto el valor cancelado por concepto de cuota inicial así como la totalidad de las sumas de dinero canceladas por concepto de crédito a la entidad financiera correspondiente, debidamente indexado con base en la variación del IPC. Así mismo, deberá cancelar a la entidad financiera, el saldo total pendiente del crédito suscrito por el consumidor. Una vez realizada la devolución del dinero al consumidor y a la entidad financiera, se producirá la entrega material y la transferencia del derecho dominio del inmueble al productor o expendedor.

En caso de no existir crédito financiero, el productor o expendedor deberán reintegrar el valor total cancelado por concepto del bien, debidamente indexado con base en la variación del IPC.

En todo caso, el consumidor devolverá el inmueble libre de cualquier gravamen y deuda por concepto de impuestos, servicios públicos o cánones de administración.

La devolución del dinero se hará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el productor o expendedor y el consumidor suscriban la escritura pública de transferencia de la propiedad del inmueble a la persona indicada por el productor o expendedor y siempre que se hubiere procedido con el registro de la correspondiente escritura. Los gastos de la escritura pública y registro correrán por cuenta del productor o expendedor.

Parágrafo 3°. Para los bienes inmuebles, el término de la garantía legal de los acabados y las líneas vitales será de un (1) año y el de la estabilidad de la obra diez (10) años, en los términos del artículo 8° de la Ley 1480 de 2011.

Artículo 14. *Garantía legal de bienes comunes de propiedades horizontales.* En los bienes inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal, la garantía legal sobre los bienes comunes deberá ser solicitada por el administrador designado en los términos del inciso 1° del artículo 50 de la Ley 675 de 2001 o las normas que la modifiquen o adicionen.

El procedimiento y términos para hacer efectiva la garantía legal de estos bienes, será el establecido en el artículo 13 del presente decreto, según corresponda.

Artículo 15. *Garantía de bienes de único uso o desechables.* Respecto de los bienes de único uso o desechables, no resultará procedente a título de efectividad de la garantía, la reparación del bien ni el suministro de repuestos.

Las formas de efectividad de garantía procedentes para estos bienes son el cambio del bien por otro o la devolución del dinero en los términos de la Ley 1480 de 2011.

CAPÍTULO IV

Particularidades de la garantía legal para la prestación de servicios

Artículo 16. *Garantía legal en los casos de prestación de servicios.* En los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cual puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo.

Cuando se opte por la repetición del servicio, el proveedor asumirá el costo de todos los materiales o insumos que le hubieren sido suministrados inicialmente por el consumidor y no podrá cobrarle suma alguna por ellos ni por los demás materiales o insumos que sin haber sido suministrados por el consumidor se hubieren requerido para la prestación del servicio.

Cuando se opte por la devolución del dinero, esta incluirá el monto de todos los materiales o insumos que hubieran sido suministrados por el consumidor para la prestación del servicio.

Artículo 17. *Garantía legal en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.* La garantía legal en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, será la de reparación, cuando ello resulte procedente. En los casos en que no resulte procedente la reparación, el bien se deberá sustituir por otro de las mismas características o se deberá pagar su equivalente en dinero en los casos de destrucción total o parcial causada con ocasión del servicio defectuoso. Cuando el consumidor opte por el pago del equivalente en dinero, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso. Si se presenta controversia sobre el monto, el productor o expendedor deberá dejar constancia por escrito sobre la diferencia y la explicación o sustentación de su valoración.

Cuando el juez competente o la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de facultades jurisdiccionales encuentren que se incumplieron las exigencias de información o de emisión de las constancias, informarán a la Superintendencia de Industria y Comercio para que en ejercicio de facultades administrativas adelante la investigación correspondiente.

CAPÍTULO V

Garantías suplementarias

Artículo 18. *Garantías suplementarias.* De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1480 de 2011, las garantías suplementarias gratuitas y onerosas podrán ser otorgadas siempre y cuando amplíen o mejoren la cobertura de la garantía legal.

Las garantías suplementarias onerosas que pretendan extender en el tiempo los efectos de la garantía legal, pueden ser ofrecidas cuando el término de la garantía legal sea de un año o en los casos en que el término haya sido establecido por la Superintendencia de Industria y

Comercio, en virtud del numeral 16 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

CAPÍTULO VI

Responsabilidad por la garantía y sus acciones

Artículo 19. *Responsables de la garantía legal.* El productor o proveedor están en la obligación de atender la solicitud de efectividad de la garantía legal que presente el consumidor. Si el productor, proveedor o expendedor no proceden de conformidad con lo anterior, se entenderá surtido el requisito de procedibilidad previsto en el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar por la negativa a atender la reclamación en garantía.

Artículo 20. *Ejercicio de las acciones jurisdiccionales y administrativas de protección al consumidor.* El ejercicio de la acción de protección del consumidor relacionada con la pretensión de hacer efectiva una garantía, ante el juez competente o ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de facultades jurisdiccionales, no impide el adelantamiento ante la autoridad administrativa competente de las investigaciones e imposición de las sanciones administrativas a que haya lugar.

Artículo 21. *Ejercicio de acciones civiles y comerciales.* Si con posterioridad al vencimiento del término de la garantía legal se presentan defectos en el producto, el consumidor podrá acudir ante la jurisdicción ordinaria en ejercicio de acciones civiles y comerciales pertinentes.

Artículo 22. *Indemnización de perjuicios.* El reconocimiento de la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria.

CAPÍTULO VII

Disposiciones finales y vigencia

Artículo 23. *Término y condiciones de la garantía fijada por el productor.* Cuando el productor haya fijado el término y las condiciones de garantía de su producto, estas no podrán ser disminuidas o desmejoradas por los proveedores o expendedores.

Artículo 24. *Manuales de instrucciones.* Los manuales de instrucciones sobre el uso e instalación del producto, deberán ser entregados físicamente al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, también podrán ser puestos a disposición del consumidor a través de canales virtuales.

Parágrafo. En el caso de bienes inmuebles el Manual del Propietario contendrá la información relevante del inmueble que se está entregando, las obligaciones de mantenimiento y conservación que debe adelantar el consumidor.

Artículo 25. *Vigencia.* El presente decreto rige a partir de su publicación en el ***Diario Oficial***.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 17 de abril de 2013.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo,

Sergio Díaz-Granados Guida.

El Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio,

Germán Vargas Lleras.

Ministerio de Cultura

Resoluciones

RESOLUCIÓN NÚMERO 0677 DE 2013

(marzo 21)

por la cual se acoge el acta de selección de jurados y se fija el reconocimiento en efectivo por los servicios prestados, para la convocatoria del Capítulo de Artes: Pasantías teatrales nacionales e internacionales.

La Ministra de Cultura, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las conferidas en la Ley 397 de 1997, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución número 162 del 30 de enero de 2013, se ordenó la apertura de las Convocatorias de Estímulos 2013 del Ministerio de Cultura, y se estableció que los requisitos generales y bases específicas de participación de cada una de las convocatorias serían las establecidas en el documento denominado **"Convocatoria de Estímulos 2013";**

Que en los requisitos generales de participación en el aparte **"Proceso de Selección y Evaluación",** en el título **"Del Jurado",** se determinó que: *"El Ministerio de Cultura seleccionará jurados expertos, mediante acto administrativo, quienes serán los encargados de realizar la evaluación de las obras y los proyectos recibidos. Para la selección se tendrán en cuenta directores como el nivel de formación académica, la trayectoria e idoneidad del jurado en su área"*. Los compromisos y responsabilidades que deben asumir las personas seleccionadas como jurados quedarán estipulados en la resolución de designación;

Que en la ciudad de Bogotá, D. C., a los once (11) días del mes de marzo de 2013, se reunieron:

Katherine Eslava Otálora, Coordinadora del Programa Nacional de Estímulos, Diana Ramírez González, Profesional Especializada del Programa Nacional de Estímulos, Manuel José Álvarez y Gina Agudelo de la Dirección de Artes, con el fin de seleccionar a los jurados de la convocatoria *"Pasantías teatrales nacionales e internacionales",* y fijar el reconocimiento en efectivo por los servicios prestados;

Que como consecuencia de la mencionada reunión se expidió el Acta del Comité de Selección de Jurados del once (11) de marzo de 2013, a través de la cual se escogió como jurados a las siguientes personas: